

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>All. 1 alla Sez. 5</b>
		Rev. 00
	<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	01/10/2014
		<b>Pag. 1 di 1</b>

La direzione della 3C Group S.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti. Inoltre grande attenzione viene indirizzata ai clienti interni rispettando le loro esigenze personali e lavorative ed attraverso l'applicazione delle norme relative alla loro sicurezza. La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della 3C Group S.r.l: diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi / prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la 3C Group S.r.l. sono:

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- ❑ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento di tutto lo staff aziendale;
- ❑ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;**
- ❑ **Il tutto attraverso il rispetto e l'aderenza alla norma UNI EN ISO 9001:2008.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli e verificato periodicamente in fase di riesame dell'SGQ da parte della DIR.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Data

RGQ

LA DIREZIONE

01/10/2014

Poloni Marilena

Cavagnis Sergio/Cavagnis Giacomo